



2022

Relatório de Gestão



Aviso legal

O objetivo deste documento é exclusivamente informativo e não se destina a prestar um serviço de aconselhamento financeiro ou uma oferta de venda, troca, aquisição ou convite para adquirir qualquer categoria de valores, produtos ou serviços financeiros do CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (doravante designado, CaixaBank Payments&Consumer ou "a Entidade") ou de qualquer outra das sociedades aqui mencionadas. A informação aqui contida está sujeita e deve ser tratada como complemento a todas as outras informações disponíveis. A informação faz referência ao CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal) quando os dados ou informações se referem ao Grupo CaixaBank (CaixaBank e as suas sociedades dependentes), deve ser explicitamente especificado (Grupo CaixaBank ou Grupo). Qualquer pessoa que em qualquer momento adquira um valor só o deve fazer com base na sua própria avaliação ou na adequação do valor ao seu fim e com base unicamente na informação pública incluída na documentação elaborada e publicada pelo emissor no contexto dessa informação específica, recebendo acompanhamento se assim considerar necessário ou adequado às circunstâncias e não com base na informação contida no presente documento.

Este documento pode conter manifestações sobre previsões e estimativas de negócios e rentabilidades futuras, em particular em relação a informações financeiras relacionadas com o Grupo CaixaBank, que foram elaboradas principalmente com base em estimativas realizadas pela Entidade. Note-se que estas estimativas representam as nossas expectativas relativamente ao desenvolvimento do nosso negócio e que podem existir vários riscos, incertezas e outros fatores relevantes que podem fazer com que o desenvolvimento seja substancialmente diferente das nossas expectativas. Estes fatores, entre outros, referem-se à situação do mercado, fatores macroeconómicos, diretivas regulamentares e governamentais; movimentos nos mercados bolsistas nacionais e internacionais, taxas de câmbio e taxas de juro; alterações na posição financeira dos nossos clientes, devedores ou contrapartes, etc. Estes elementos, juntamente com fatores de risco identificados em relatórios passados ou futuros, podem afetar negativamente o nosso negócio e o seu desempenho. Outras variáveis desconhecidas ou imprevisíveis, ou para as quais existe incerteza quanto à sua evolução e/ou impactos potenciais, podem fazer com que os resultados sejam materialmente diferentes dos descritos nas previsões e estimativas.

As demonstrações financeiras passadas e as taxas de crescimento passadas não devem ser interpretadas como uma garantia da evolução, resultados futuros ou desempenho e preço das ações (incluindo o lucro por ação). Nada neste documento deve ser interpretado como uma previsão de resultados ou ganhos futuros.

Adicionalmente, importa ter em conta que este documento foi elaborado com base nos registos contabilísticos mantidos pelo CaixaBank Payments&Consumer e, neste caso, pelo Grupo CaixaBank, e inclui alguns ajustes e reclassificações para alinhar os princípios e critérios seguidos pelas empresas do CaixaBank, S.A. (sociedade-mãe do Grupo).

A demonstração de resultados, o balanço consolidado e as várias desagregações dos mesmos incluídas no presente relatório são apresentadas com base em critérios de gestão, embora tenham sido elaboradas de acordo com a Circular 4/2017 de 6 de dezembro do Banco de Espanha, que constitui a adaptação das Normas Internacionais de Informação Financeira (doravante, IFRS) adotadas pela União Europeia para o setor das entidades de crédito espanholas e as suas modificações sucessivas. Enquanto as informações relativas ao Grupo CaixaBank foram elaboradas segundo as IFRS adotadas pela União Europeia através de regulamentos comunitários, em conformidade com o Regulamento 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de julho de 2002 e alterações posteriores.

Adverte-se expressamente que este documento contém dados fornecidos por terceiros que são geralmente considerados como fontes de informação fiáveis, embora a sua precisão não tenha sido verificada. Relativamente aos dados fornecidos por terceiros, nem o CaixaBank Payments&Consumer, nem qualquer um dos seus administradores, diretores ou funcionários, garante ou valida, explícita ou implícitamente, que estes conteúdos são exatos, precisos, íntegros ou completos, nem é obrigado a mantê-los devidamente atualizados ou a corrigi-los no caso de detetar qualquer falta, erro ou omissão.

Em conformidade com as Medidas Alternativas de Rendimento "MAR", também conhecidas pela sua sigla em inglês como "APM", (*Alternative Performance Measures*) definidas nas Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Rendimento publicadas pela *European Securities and Markets Authority* a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057) ("as Diretrizes ESMA") este relatório utiliza determinadas MAR não auditadas para contribuir para uma melhor compreensão da evolução financeira da empresa. Estas medidas devem ser consideradas como informação adicional e de forma alguma substituem a informação financeira elaborada ao abrigo das Normas Internacionais de Informação Financeira "IFRS", (*International Financial Reporting Standards*).

Além disso, a forma como o Grupo CaixaBank define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas semelhantes calculadas por outras empresas e, por conseguinte, pode não ser comparável. Consulte a secção "Glossário" do documento no qual são detalhadas as MAR utilizadas, bem como para a conciliação de alguns indicadores de gestão com os indicadores apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas elaboradas ao abrigo das IFRS.

Sem prejuízo dos requisitos legais ou de qualquer limitação imposta pelo CaixaBank que possa ser aplicável, é expressamente proibida qualquer forma de utilização ou exploração do conteúdo deste documento, bem como a utilização dos sinais, marcas e logótipos aqui contidos. Esta proibição estende-se a qualquer tipo de reprodução, distribuição, transferência para terceiros, comunicação pública e transformação, através de qualquer tipo de suporte ou meio, para fins comerciais, sem a prévia e expressa autorização dos seus respetivos titulares.

O incumprimento desta restrição pode constituir uma infração que pode ser punida ao abrigo da legislação em vigor. Os números são apresentados em milhões de euros, a menos que a utilização de outra unidade monetária seja explicitamente declarada, e podem ter qualquer um dos dois formatos, milhões de euros ou MM€, indistintamente.

Índice

1. A nossa identidade

- 1.1 Estrutura acionista
- 1.2 Governação empresarial
- 1.3 Modelo de negócio

2. Gestão do risco

3. Contexto e perspetivas

4. Estratégia

5. Resultados e informação financeira

6. Informação não financeira

7. Glossário – Informação financeira

O presente Relatório de Gestão foi elaborado em conformidade com o Código Comercial Espanhol e o Real Decreto Legislativo 1/2012, de 2 de julho, sobre Sociedades de Capital. A informação não financeira correspondente ao CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal), está incluída no Relatório Consolidado de Gestão do Grupo CaixaBank, que está disponível juntamente com as Contas Anuais Consolidadas do Grupo CaixaBank correspondentes ao exercício anual finalizado a 31 de dezembro de 2022 e que será arquivado no Registo Comercial de Valência.

Para a elaboração do presente documento foi tido em consideração o *Guia de Elaboração do Relatório de Gestão das Entidades Cotadas da CNMV espanhola*.

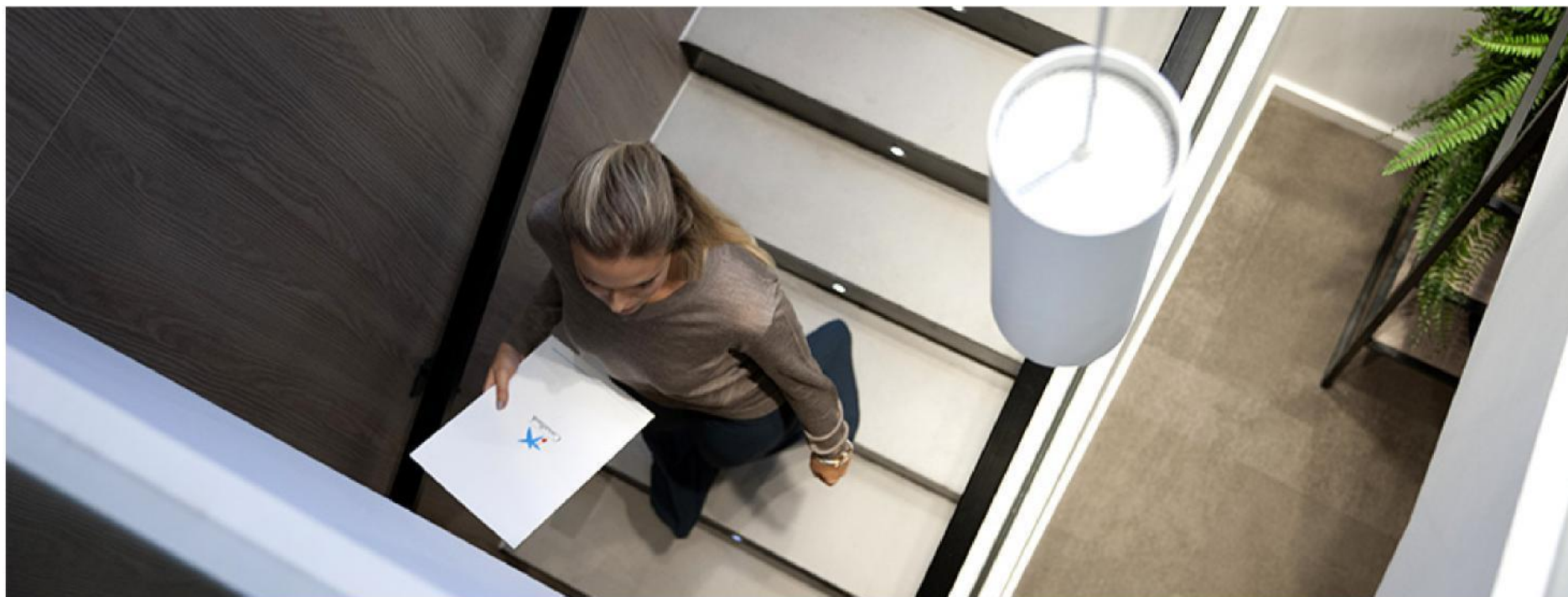
Desde 1 de janeiro de 2023 até à data de elaboração do presente relatório, não se registaram acontecimentos significativos no desenvolvimento da Entidade que não estejam mencionados neste documento ou nas contas anuais anexas.

1. A nossa **identidade**

*O CaixaBank é um grupo financeiro com um modelo de **banca universal socialmente responsável com uma visão a longo prazo, baseado na qualidade, proximidade e especialização.***

Oferece uma proposta de valor de produtos e serviços adaptada para cada segmento, assumindo a inovação como um desafio estratégico e uma característica distintiva da sua cultura, cujo posicionamento líder na banca retalhista em Espanha e Portugal lhe permite ter uma função-chave no contributo para o crescimento económico sustentável.

O CaixaBank, S.A. é a sociedade-mãe de um grupo de serviços financeiros cuja ação se encontra admitida a negociação nas bolsas de Barcelona, Madrid, Valência e Bilbao e no mercado contínuo, fazendo parte do IBEX-35 desde 2011, bem como do Euro Stoxx Bank Price EUR, do MSCI Europe e do MSCI Pan-Euro.



Impacto na Sociedade

O CaixaBank coloca à disposição dos seus clientes as melhores ferramentas e o aconselhamento especializado para tomar decisões e desenvolver hábitos como fonte de **conforto financeiro** e que permitem, por exemplo, estabelecer planos adequados para fazer face às despesas recorrentes, preparar-se contra imprevistos, manter o poder de aquisição durante a reforma ou concretizar sonhos e projetos.

Para além da contribuição para o conforto financeiro dos nossos clientes, **o nosso objetivo consiste em apoiar o progresso de toda a sociedade**. Somos uma entidade retalhista enraizada no nosso trabalho e, por isso, **sentimos que somos participantes do progresso das comunidades onde desenvolvemos a nossa atividade**.

Fazemo-lo como:

- Aconselhamento especializado.
- Ferramentas de simulação e de acompanhamento das finanças pessoais.
- Meios de pagamento cómodos e seguros.
- Um leque completo de produtos de poupança, previsão e seguros.
- Crédito concedido de uma forma responsável.
- Cuidando da segurança da informação pessoal dos nossos clientes.

Contribuindo para o progresso da sociedade

- Canalizando de forma eficaz e prudente a economia e o financiamento e garantindo um sistema de pagamento eficiente e seguro.
- Através da inclusão e educação financeira; da sustentabilidade ambiental; do apoio à diversidade; com os programas de ajudas à habitação; ou promovendo o voluntariado empresarial.
- Certamente, também, através da nossa colaboração com a Obra Social da Fundação "la Caixa", cujo orçamento se alimenta em parte dos dividendos que o CriteriaCaixa cobra pela sua participação no CaixaBank. Uma parte significativa deste orçamento é canalizada para necessidades locais identificadas a partir da rede de agências do CaixaBank em Espanha e do BPI em Portugal.



1.1 Estrutura acionista

A 31 de dezembro de 2022, o capital social do CaixaBank Payments&Consumer está representado por 148 686 ações de 909 euros de valor nominal cada uma, pertencentes a uma única classe e série, com direitos políticos e económicos idênticos e representadas por registos escriturais. O CaixaBank, S.A. é o Acionista Único da Sociedade.

As operações de compra e venda de ações próprias pela Sociedade serão realizadas de acordo com o previsto nos regulamentos em vigor e nos acordos do Acionista Único da Sociedade.

O CaixaBank Payments&Consumer não adquiriu quaisquer ações próprias durante o exercício de 2022. Todas as ações do CaixaBank Payments&Consumer são detidas pelo Acionista Único, o CaixaBank, S.A.

Da mesma forma, o CaixaBank Payments&Consumer detém 3565 ações do CaixaBank, S.A. no final do exercício de 2022 (14 598 em 2021), no montante de 10,4 mil euros, cujo objetivo é remunerar os administradores da Sociedade. Durante o exercício de 2022, adquiriu 17 009 ações do CaixaBank, S.A. e entregou 28 042 ações por 81,9 mil euros como remuneração aos administradores da Sociedade.

A informação sobre a aquisição e transferência de ações próprias e ações da sociedade adquirente durante o exercício está incluída na Nota 22 "Capital Próprio" das contas consolidadas do Grupo CaixaBank.



1.2 Governação Empresarial

Uma Governação Empresarial sólida permite que as empresas **mantenham um processo de tomada de decisões eficaz e metódico**, dado que confere clareza à atribuição de funções e responsabilidades e, em simultâneo, propicia a correta gestão de riscos e a eficiência do controlo interno, o que favorece a transparência e limita o aparecimento de possíveis conflitos de interesse. Tudo isto promove a excelência da gestão, o que resulta numa maior contribuição de valor para a empresa e, portanto, para os seus *stakeholders*.

De acordo com o compromisso com a nossa missão e visão, integrar as práticas de Boa Governação Empresarial na nossa atividade é necessário e é uma prioridade estratégica para conseguir uma empresa bem dirigida e que seja reconhecida por isso.

Estrutura de Governação Empresarial

- **Conselho de Administração:** gere e representa a Sociedade e define o seu sistema de governação empresarial para assegurar uma gestão sã e prudente, incluindo a distribuição adequada de funções na organização e a prevenção de conflitos de interesse, o acompanhamento da aplicação deste sistema e o controlo e avaliação periódica da sua eficácia.
- **Comissão de Auditoria:** supervisiona a informação financeira e o resultado da auditoria, o processo de elaboração e apresentação da informação financeira e reporta ao Conselho de Administração sobre a informação financeira e não financeira relacionada que a Sociedade deve tornar pública.
- **Comissão de Riscos:** presta serviços de assessoria ao Conselho de Administração sobre a estratégia e a propensão global ao risco, informa sobre o quadro de apetência pelo risco e propõe a política de riscos da Sociedade ao Conselho de Administração.
- **Comissão de Nomeações, Retribuições e Sustentabilidade:** Avalia e propõe ao Conselho de Administração a avaliação das competências, conhecimentos e experiência necessários dos membros do Conselho de Administração e dos diretores do CaixaBank Payments & Consumer. Estabelece os princípios gerais e o quadro de governação da política de remuneração do Conselho de Administração e a remuneração dos quadros superiores e informa sobre a política global de remuneração. Supervisiona e controla o bom funcionamento do sistema de governação empresarial do CaixaBank Payments & Consumer, bem como o cumprimento das políticas e regras ambientais e sociais.

- **Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital:** assiste e presta serviços de assessoria ao Conselho de Administração na implementação do plano estratégico nos aspetos relacionados com a transformação digital e a inovação tecnológica.



Alterações na composição do Conselho

Em janeiro de 2023, Juan Antonio Alcaraz García e Juan Miguel Gandarias Zúñiga renunciaram ao cargo de diretores do CaixaBank Payments&Consumer, tendo iniciado os trâmites para preencher as duas vagas. A composição do Conselho de Administração da Entidade à data de elaboração destas contas anuais é a seguinte:

Composição do Conselho de Administração na data de formulação

- | | |
|--------------------------------------|--|
| - D.ª Rita Almela Conesa | D.ª María Victoria Hernández Valcárcel |
| - D. Matthias Bulach | D.ª Laura Juanes Micas |
| - D. José Manuel Gabeiras Vázquez | D. Jesús Moreira Goicochea |
| - D. Alfredo García-Valdés Yrizar | D. Juan Morlá Tomás |
| - D.ª Laura González-Estéfani Ramiro | D. Ignacio Redondo Andreu (Secretário conselheiro) |
| - D. David Griera Perramon | D.ª Susana Voces Gómez |
| - D.ª Sarah Marie Harmon | D.ª Mireia Agelet Cusiné (Vice-secretária não conselheira) |

1.3 Modelo de negócio

O CaixaBank Payments & Consumer é a sociedade líder no financiamento ao consumidor e meios de pagamento em Espanha. Foi criada em 2019 como resultado da fusão do CaixaBank Payments e do CaixaBank Consumer Finance e engloba até 20 filiais especializadas no consumo e nos meios de pagamento.

Trata-se de uma sociedade com elevado potencial de crescimento e uma vocação internacional que, desde o ano da sua criação, está também presente em Portugal.

A missão da empresa centra-se em desenvolver soluções para oferecer a melhor experiência de pagamento e facilitar o financiamento dos projetos dos clientes, de uma forma simples, ágil e responsável, através de canais próprios e de acordos com grandes distribuidores comerciais.

Tudo isto, capacitando pessoas e negócios a alcançar os seus objetivos, criando simultaneamente soluções de pagamento e financiamento integrais, disruptivas e com vocação internacional, sempre com base na responsabilidade social.

A empresa gere um crédito vivo de cerca de 11 080 milhões de euros e é a entidade líder em pagamentos com cartão, com 33,6 milhões de unidades comercializadas e uma quota por volume de negócios de 31,5% em compras e de 30,7% através dos terminais TPV nos comércio. Destacam-se os 21,3% de pagamentos móveis e a penetração de 23,1% das suas vendas através de canais digitais. A atividade do CaixaBank Payments & Consumer contribui para cerca de 12% dos lucros líquidos do grupo para o CaixaBank.

Promover uma cultura centrada nas pessoas: talento, agilidade e responsabilidade. Por um lado, posiciona-se como uma referência nestes campos e implementa as metodologias de trabalho necessárias. Por outro lado, procura também implementar medidas que incentivem a captação e retenção do talento, identificando simultaneamente posições-chave para o futuro e realizando um plano de formação específico em competência de TI/digitais.



2. Gestão do risco

O CaixaBank Payments&Consumer, dentro do ambiente do Grupo CaixaBank, mantém uma confortável adequação do capital e métricas folgadas de liquidez, em linha com o seu modelo de negócio.

Os sistemas de gestão de risco em vigor são adequados em relação ao perfil de risco da Entidade.

Como parte do quadro de controlo interno e conforme o estabelecido na Política empresarial de gestão global do risco, o Grupo possui um quadro de gestão de riscos que lhe permite tomar decisões fundamentadas sobre a assunção de riscos de uma forma coerente com o perfil de risco objetivo e o nível de apetência aprovado pelo Conselho de Administração. Este quadro é constituído pelos seguintes elementos:



Governança e organização

É desenvolvido através de políticas, regras e procedimentos internos que asseguram uma supervisão adequada por parte dos órgãos dirigentes e comités, bem como a perícia do pessoal.

Processos estratégicos de gestão do risco

1. Identificação e avaliação de riscos (*Risk Assessment*).
2. Taxonomia e definição de Riscos. Catálogo de riscos.

Cultura de riscos

A cultura de riscos é articulada através da formação, da comunicação, da avaliação e da remuneração do desempenho dos colaboradores, entre outros.

Catálogo de Riscos

O Catálogo de Riscos é a taxonomia dos riscos materiais da Entidade. Abrange tanto a identificação e definição dos riscos materiais a que a Entidade está exposta como dos riscos emergentes e eventos estratégicos. Facilita a monitorização e o *reporting*, interno e externo, e a consistência em todo o Grupo e está sujeito a revisão periódica pelo menos anualmente. Neste processo de atualização também se avalia a materialidade dos riscos emergentes previamente identificados no processo de *Risk Assessment*.

Informações adicionais sobre a gestão do risco e o modelo de controlo interno da Entidade são detalhadas na Nota 3 das Contas Anuais individuais do exercício de 2022.

3. Contexto e perspectivas

Ambiente económico

Evolução global e Zona Euro

Inflação e riscos geopolíticos protagonistas de 2022.

Após o extraordinário *choque* da pandemia em 2020 e a forte reativação de 2021, **esperava-se que o ano 2022 fosse um ano ponte e que a economia mundial voltasse à normalidade.** No entanto, o surgimento da guerra na Ucrânia foi outro choque extraordinário, quando várias das grandes economias ainda se encontravam abaixo dos níveis registados antes da covid e já estavam a surgir pressões inflacionistas devido às consequências da pandemia (interrupções da oferta, reajustamentos da procura, impulsos fiscais, etc.). Assim, em 2022 o contexto económico global foi marcado pela guerra na Ucrânia, com um choque energético que exacerbou a intensidade e persistência das pressões inflacionárias, o que por sua vez levou a uma forte tensão na política monetária pelos principais bancos centrais, com aumentos das taxas de referência nos Estados Unidos e na Zona Euro de 4,25 e 2,5 pontos percentuais, respetivamente.

Ao todo, **resultou em quedas nas bolsas internacionais**, especialmente marcadas no setor tecnológico e a aumentos acentuados nas taxas de dívida. Por outro lado, a atividade económica global mostrou uma certa resiliência, graças à recuperação do setor de serviços, à solidez do mercado de trabalho e ao excesso de poupanças acumulado nos dois últimos anos. Mais especificamente, estima-se que a economia mundial irá crescer cerca de 3% em 2022, com subidas e descidas ao longo do ano e com comportamentos diferenciados entre países.

EUA. o crescimento do PIB foi muito moderado (2,1%), sofrendo mesmo ligeiras contrações em alguns trimestres, enquanto na Zona Euro o PIB cresceu 3,5%, embora com acentuadas disparidades entre países, tal como a China, embora neste último caso o valor tenha sido notavelmente inferior ao esperado, afetado pela aplicação da política covid-zero e pelo encadeamento de confinamentos, para além do declínio do setor imobiliário, ambos fatores que deverão continuar em 2023.

Olhando para os próximos trimestres, **espera-se que a atividade global sofra uma maior desaceleração**, dificultada pela elevada incerteza, pela erosão do poder de compra dos rendimentos devido à subida da inflação, à deterioração da confiança e à transmissão do endurecimento da política monetária. No entanto, o arrefecimento da procura global deve favorecer uma redução da inflação e, conseqüentemente, facilitar o fim do endurecimento monetário, embora as taxas se mantenham em níveis elevados.

Assim, após um inverno difícil, em 2023 a economia mundial deveria ir mais longe. No entanto, **o ambiente é altamente incerto e existem riscos significativos de maior fraqueza na atividade**, de persistência da inflação ou de maior endurecimento monetário. Neste contexto, serão fundamentais: **(i)** a persistência do choque sobre os preços energéticos; **(ii)** os efeitos de segunda fase da inflação; **(iii)** a fixação das expectativas de inflação; **(iv)** o alinhamento da política fiscal com o objetivo monetário de reduzir a procura; e **(v)** a eficácia do endurecimento monetário realizado.





Reversão da **política monetária do BCE.**

A Zona Euro foi uma das regiões mais afetadas pelas consequências da guerra na Ucrânia, devido à sua elevada dependência das importações do gás russo. A decisão da Rússia de reduzir progressivamente os fluxos de gás para a Europa ao longo de 2022, ao ponto de os paralisar praticamente a partir de setembro, desencadeou o aumento dos preços do gás, que atingiram máximos recorde em agosto, obrigando a Comissão Europeia (CE) a adotar uma série de medidas para enfrentar esta crise energética. A fim de resistir aos meses de inverno e evitar episódios de racionamento de energia, **a CE recomendou medidas de poupança de energia**, obrigando, ao mesmo tempo, as reservas de gás a atingir 90% da sua capacidade total de armazenamento até novembro. Este desafio foi executado confortavelmente, permitindo-nos enfrentar o inverno com um pouco mais de tranquilidade. Neste contexto, a economia da Zona Euro teve um desempenho melhor do que o esperado até ao terceiro trimestre, graças ao impulso dado pelo levantamento das restrições da Covid-19. No entanto, a deterioração da confiança das empresas e das famílias aponta para quedas moderadas da atividade na reta final de 2022 e início de 2023, mais pronunciados na Alemanha e Itália, duas das grandes economias mais expostas ao gás russo. Apesar do abrandamento no final do ano, o PIB da Zona Euro cresceu 3,5% em 2022. É necessário um maior cuidado para 2023 perante a previsão de que a Zona Euro terá um crescimento de apenas 0,5%.

A inflação, por sua vez, após atingir um máximo histórico de 10,6% em outubro, desacelerou graças à contenção dos preços energéticos, até ao fecho do ano em 10,0%. Os efeitos de base, a maior estabilidade dos preços energéticos, a atenuação dos estrangulamentos económicos, o arrefecimento da atividade económica e os efeitos limitadores de segunda ordem deviam, no seu conjunto, favorecer uma redução gradual da inflação em 2023, ainda que se mantenha claramente acima do objetivo do BCE.

Evolução em Espanha

Resiliência do mercado de trabalho espanhol em 2022.

O desempenho da economia espanhola ao longo de 2022 foi condicionado pelo levantamento das restrições para controlar a pandemia, o que favoreceu a reativação do turismo internacional e, por outro lado, pelo surgimento da guerra na Ucrânia, pelo agravamento da crise energética, pela acentuação das pressões inflacionárias e pelo aumento das taxas de juro. Num ambiente marcado por uma elevada incerteza, a atividade abrandou no segundo semestre do ano à medida que as despesas das famílias enfraqueciam devido ao impacto de uma inflação e taxas de juro mais elevadas sobre o seu poder de compra. No entanto, a economia resistiu a um ano turbulento com relativo sucesso, e graças à baixa dependência do gás russo e à elevada capacidade de regaseificação do gás natural liquefeito, o impacto da crise foi menor do que em outras grandes economias europeias. Além disso, o excesso de poupança acumulado pelas famílias durante a pandemia e as medidas fiscais e regulamentares aplicadas amorteceram parcialmente o impacto do aumento dos preços da energia. Ao todo, o PIB cresceu mais de 5,5%, embora no final do ano ainda estivesse 0,9% abaixo do nível pré-pandémico (4T de 2019).

Pelo lado positivo, destaca-se o bom desempenho do mercado de trabalho, com um aumento do número de inscritos na Segurança Social de mais de 470 000 em relação ao final do ano anterior. Esta recuperação do mercado de trabalho permitiu que os indicadores de desigualdade descessem abaixo dos níveis pré-pandémicos de acordo com o monitor de desigualdade do BPI Research

(<https://realtimereconomics.caixabankresearch.com/#/monitor>). Especificamente, estima-se que o índice de Gini em Espanha, em novembro de 2022, esteve já 1,8 pontos abaixo do nível de fevereiro de 2020, imediatamente antes do início das restrições.

Por sua vez, a inflação, após atingir um máximo histórico de 10,8% em julho, foi moderada na reta final do ano, graças ao aumento dos preços da energia, até terminar dezembro com 5,7%, registando uma média anual de 8,4%. Contudo, a inflação subjacente continuou a subir, impulsionada principalmente pelo aumento dos preços dos alimentos processados e em dezembro alcançou 6,9%. Excluindo a energia e todos os alimentos, a inflação fechou o ano a 4,4%.



Espera-se um abrandamento acentuado do crescimento económico em 2023.

2023 apresenta-se como um ano complexo e com um elevado nível de incerteza. Espera-se uma acentuada desaceleração do crescimento do PIB, devido ao clima de incerteza e à deterioração do poder de compra causados pela subida da inflação e das taxas de juro. No entanto, o ano irá mais longe, e após um inverno difícil, a moderação da inflação, das tensões nos mercados de matérias-primas, favorecerão uma recuperação gradual dos rendimentos reais e da atividade. Para a economia espanhola, esperamos um crescimento do PIB de 1,3%, após o crescimento em 2022 de 5,5%.



Evolução em Portugal

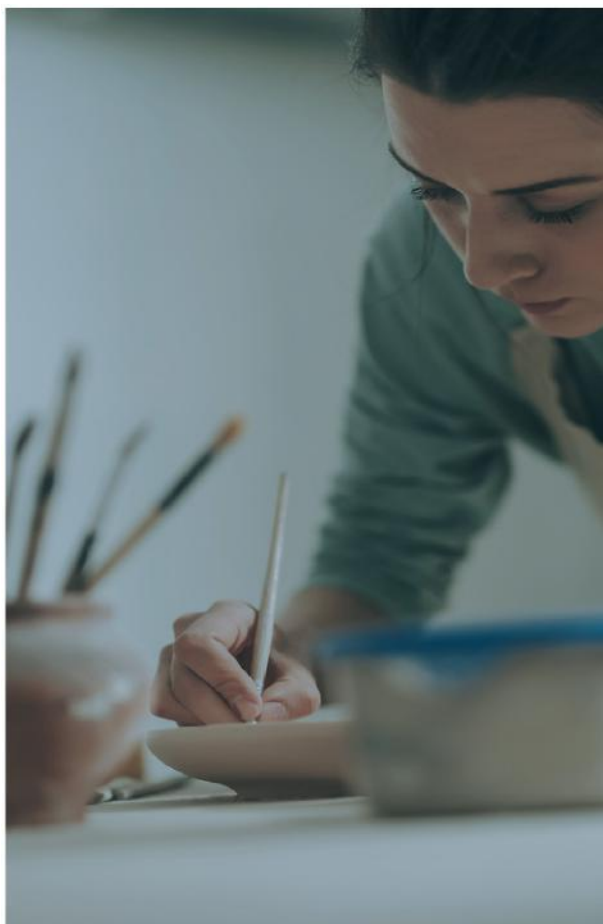
A economia portuguesa registou um crescimento notável em 2022, apesar dos desafios colocados pelos elevados custos energéticos, pela inflação crescente e pelo endurecimento da política monetária. O crescimento do PIB situou-se em 6,7%, superando os níveis anteriores à pandemia. Os principais motores de crescimento foram as componentes da procura interna, principalmente o consumo privado, que beneficiou de um mercado de trabalho muito dinâmico e de poupanças acumuladas durante os confinamentos.

O ano 2022 foi também marcado por um aumento da taxa de inflação, que em outubro atingiu mais de 10%, o nível mais alto desde 1992; e registou uma média anual de 7,8%. Em 2023, assistiremos a um acentuado abrandamento do crescimento do PIB, com uma previsão de 1,0% para todo o ano, enquanto a inflação será moderada até 5,5%. Apesar da diminuição esperada da inflação ao longo do ano e da tendência de estabilização das taxas de juro na Zona Euro, o efeito cumulativo do aumento dos preços, juntamente com o aumento significativo dos custos de financiamento, provocará a um arrefecimento do consumo privado e do investimento.



Ambiente regulamentar

O CaixaBank partilha a sua opinião sobre processos regulamentares com as autoridades públicas através de documentos de posição e de análise de impacto, quer a seu pedido, quer por iniciativa própria.



As atuações de *public policy* do CaixaBank seguem uma ampla abordagem destinada a **favorecer o desenvolvimento e o crescimento económico** dos territórios nos quais está presente.

Em particular, o apoio a iniciativas regulamentares destinadas a reforçar a estabilidade financeira e a apoiar o bom funcionamento do setor bancário europeu. Para o efeito, o CaixaBank participa nos processos regulamentares e legislativos do setor financeiro e bancário a nível nacional, europeu e mundial para promover um quadro regulamentar sólido, consistente e coerente. Além disso, como instituição socialmente responsável, o CaixaBank trabalha para favorecer o desenvolvimento de um quadro regulamentar para as finanças sustentáveis que permita cumprir os objetivos da Agenda 2030 e os Acordos de Paris sobre as alterações climáticas. O CaixaBank quer assegurar uma transição justa para uma economia sustentável e, por conseguinte, está também envolvido em iniciativas relacionadas com a promoção da transformação digital, a melhoria da transparência e a proteção do consumidor.

O CaixaBank não contrata serviços diretos de lobby ou de representação de interesses para se posicionar perante as autoridades sendo que, geralmente, partilha as suas opiniões através de várias associações para tentar chegar a acordo sobre a posição da indústria, sem prejuízo de que, em casos específicos, sejam transmitidas mensagens próprias diretamente aos reguladores e às autoridades públicas.

O **Comité de Regulamentação do CaixaBank** é o órgão responsável pelo acompanhamento do ambiente regulamentar e da fixação de posições relacionadas com os desenvolvimentos de políticas públicas relevantes para a Entidade e o sistema financeiro. Apoia-se na análise interna das propostas reguladoras para identificar possíveis efeitos não desejados ou impactos que possam ser desproporcionados relativamente ao objetivo regulador. Uma vez as propostas analisadas, o Comité decide a estratégia reguladora que será canalizada através das associações ou transmitida diretamente pela própria instituição.

A relação com os partidos políticos e com as autoridades públicas está sujeita ao Código de Ética, aos Princípios de Atuação e à Política Anticorrupção do CaixaBank, sendo estes dois elementos essenciais na configuração da participação nos processos reguladores.

O Código de Ética e a Política Anticorrupção do CaixaBank asseguram não só o cumprimento da legislação aplicável, mas também o compromisso firme com os seus princípios éticos como signatários do Pacto Global das Nações Unidas. Isto reflete a sua forte determinação na luta contra a corrupção em todas as suas formas.

O CaixaBank estabelece na secção 6 da sua política anticorrupção que são proibidas as doações a partidos políticos e às suas fundações associadas. No CaixaBank existem os devidos controlos para assegurar que não são efetuados donativos a partidos políticos.

Principais iniciativas das quais o CaixaBank fez o acompanhamento durante o exercício e com afetação para o Grupo

Finanças sustentáveis

- Consulta da CE sobre a proposta de Diretiva relativa ao dever de diligência das empresas em matéria de sustentabilidade (CSDDD).
- Consulta sobre o primeiro conjunto de Normas de Relato de Sustentabilidade do EFRAG (ESRS).
- Consulta das ESA sobre *greenwashing*.
- Consulta Pública da EBA sobre o papel dos riscos ambientais no quadro prudencial, Pilar 1.
- Proposta de Regulamento sobre uma Norma Europeia de Obrigações Sustentáveis.
- Documento de discussão da EBA sobre o papel dos riscos ESG no quadro prudencial.
- ITS (*Implementing Technical Standards*) para a divulgação de informação sobre riscos ESG ao abrigo do Pilar 3 da EBA.
- Consulta da Plataforma de Financiamento Sustentável relativa ao projeto do relatório sobre as garantias mínimas.
- Consulta sobre os princípios para a gestão e supervisão eficaz dos riscos financeiros relacionados com o clima.
- Regulamento da Comissão Europeia sobre desflorestação.
- Consulta Comissão Europeia sobre o funcionamento dos ratings ESG.

Estabilidade financeira e fortalecimento do setor financeiro

- Medidas de flexibilização resultantes do conflito Rússia-Ucrânia, nomeadamente:
 - Real Decreto-Lei (RDL) 6/2022 e a modificação do Código de Boas Práticas previsto no RDL 5/2021.
 - Real Decreto-lei 19/2022 para a modificação e ampliação do Código de Boas Práticas para aliviar a subida das taxas de juro em empréstimos hipotecários.
- Proposta legislativa da CE de CRR 3 (*Capital Requirements Regulation*) e CRD 6 (*Capital Requirements Directive*).
- Consulta do BCBS sobre o tratamento prudencial de criptoativos.
- Consulta Pública da Comissão Europeia sobre a melhoria do quadro macroprudencial.
- Pacote de propostas legislativas da CE em matéria de CBC/FT que inclui entre outros:
 - Regulamento para a criação de nova Autoridade Supervisora Europeia CBC/FT (AMLA) Regulamento de obrigações em matéria de CBC/FT (AMLR).
 - Regulamento relativo às informações que acompanham as transferências de fundos e certos criptoativos (TFR).

- Pacotes legislativos de sanções contra a Rússia.
- Orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA) sobre a função do responsável pelo cumprimento de PBC/FT e do órgão de direção das entidades de crédito ou financeiras.



Mercados

- Consulta da CMVM sobre o Código de Boas Práticas para investidores institucionais, gestores de ativos e assessores de voto.
- Projeto de Lei do mercado de valores e serviços de Investimento.
- Lei de criação e crescimento de empresas.
- Lei de fomento do ecossistema das empresas emergentes.
- Acompanhamento das iniciativas da Comissão Europeia sobre a Estratégia do Investidor Retailista.
- Consulta do Banco da Espanha sobre obrigações garantidas.
- Consulta da ESMA sobre as Orientações relativas à governação de produto da MiFID II.
- Orientações ESMA sobre certos aspetos dos requisitos de remuneração da MiFID II.
- Orientações ESMA sobre certos aspetos dos requisitos de adequação e execução simples da MiFID II.
- Pacote de medidas da Comissão Europeia para fortalecer a União dos Mercados de Capitais.

Inovação e digitalização

- Proposta da CE para a modificação do Regulamento eIDAS.
- Proposta de Regulamento da CE sobre mercados de criptoativos (MiCA).
- Proposta de Regulamento da CE sobre resiliência operacional digital do setor financeiro.
- Proposta de Regulamento sobre regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial.
- Consultas da CE sobre o Euro Digital.
- Consulta da CE sobre a revisão da Diretiva dos Serviços de Pagamento (PSD2).
- Proposta de Regulamento da CE sobre regras harmonizadas relacionadas sobre o acesso equitativo aos dados e a sua utilização.
- Consulta da CE sobre um Quadro de Financiamento Aberto.
- Proposta da CE de um Regulamento sobre ciber-resiliência.
- Proposta da CE de um Regulamento sobre transferências imediatas em euros.
- Regulamento (UE) 2022/1925 de Mercados Digitais.
- Regulamento (UE) 2022/2065 de Serviços Digitais.

Proteção ao consumidor e transparência

- Revisão da Diretiva de crédito ao consumo.
- Revisão da Diretiva de comercialização à distância de serviços financeiros.
- Projeto de Lei de serviços de atenção ao cliente.
- Projeto de Lei que protege os denunciadores de infrações e previne a corrupção.
- Projeto de Lei de criação da autoridade administrativa independente de defesa do cliente financeiro.
- Projeto de Lei de transposição de Diretivas da União Europeia em matéria de acessibilidade de determinados produtos e serviços.
- Código de Boas Práticas para aliviar a subida das taxas de juro em empréstimos hipotecários sobre habitação habitual.

Ambiente social, tecnológico e competitivo

Rentabilidade e solvência do negócio - setor bancário

Em 2022, o setor bancário espanhol consolida a **recuperação da rentabilidade** graças à recuperação económica e à mudança de rumo da política monetária. Em particular, a rentabilidade sobre o património líquido (ROE pelas suas siglas em inglês) do setor bancário espanhol atingiu os 10,1% no terceiro trimestre de 2022¹, (vs. 9% sem extraordinários em 2021), o que representa um aumento de 1,1 ponto percentual.

Esta melhoria está fundamentada principalmente, num aumento tanto da margem de juros como das receitas por comissões. O aumento da margem de juros deve-se em grande parte a um aumento da carteira de crédito, embora já tenha começado a registar-se um efeito de preço positivo decorrente do aumento das taxas de juro.

Neste sentido, a Euribor a 12 meses, que tem estado em território positivo desde abril de 2022, tem apresentado uma trajetória ascendente durante 2022 e está agora acima dos 3%. Nos próximos trimestres, esperamos que este ambiente de taxas de juros continue a contribuir de forma positiva sobre a margem de juros, graças ao *repricing* dos empréstimos a taxa variável, bem como da nova concessão a taxas mais altas, e à menor remuneração dos depósitos. No entanto, a elevada inflação e o atual ambiente macroeconómico complexo resultante do prolongamento do conflito na Ucrânia, da crise energética e dos problemas das cadeias de fornecimento poderiam aumentar os riscos de deterioração da qualidade do crédito e levar a um endurecimento das condições de financiamento. Assim, a atividade bancária poderia ser afetada por uma queda do volume de crédito e um aumento das provisões a médio prazo.

Neste ambiente, como consequência do aumento das taxas de juro, o Governo, em colaboração com os bancos espanhóis, aprovou uma série de medidas extraordinárias de boas práticas destinadas a aliviar a carga hipotecária das famílias mais vulneráveis, dependendo do seu nível de rendimento e esforço hipotecário. Estas medidas, que incluem reduções da taxa de juro aplicável, possibilidade de reestruturações e períodos de carência, ajudarão a minimizar os riscos de crédito decorrentes do atual ambiente macroeconómico.

¹ Estatísticas de Supervisão do Banco de Espanha. Dados consolidados. Anualizado ao terceiro trimestre de 2022.



*O CaixaBank aderiu a uma série de **medidas extraordinárias de boas práticas** destinadas a aliviar a carga hipotecária das famílias mais vulneráveis.*

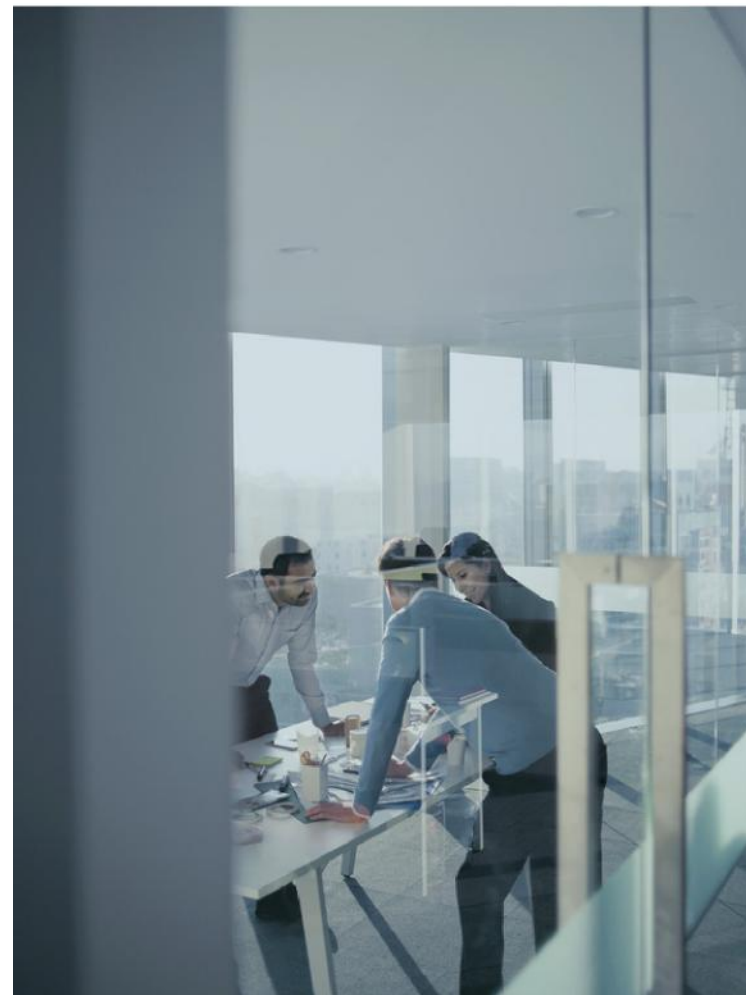


De qualquer forma, durante 2022, a qualidade do crédito continuou a melhorar a taxa de incumprimento em 3,68% em setembro, que supõe uma redução de 113 pontos base em relação aos níveis anteriores à pandemia (fevereiro de 2020) e o nível mais baixo desde dezembro de 2008. No entanto, apesar da redução agregada da morosidade, existem alguns sinais de deterioração da qualidade do crédito e comportamentos heterogêneos por setor de atividade, que podem ser agravados pelo ambiente atual. Em particular, o peso dos empréstimos sob vigilância especial permanece acima dos níveis pré-pandémicos, embora tenha sido moderado para 6,6% em setembro de 2022, após ter atingido um pico de 8,1%¹. Relativamente à carteira de empréstimos ICO, esta sofreu uma ligeira deterioração, embora a um ritmo mais lento do que nos semestres anteriores, situando-se em 45,9% em junho.

Entretanto, o setor bancário espanhol mantém níveis de capital confortáveis apesar de, no terceiro trimestre de 2022, o rácio de capital CET1, de acordo com dados da EBA, ter diminuído ligeiramente em comparação com 2021, situando-se em 12,5%. Estes níveis de capital estão muito acima dos registados na crise financeira anterior e conferem ao setor bancário uma elevada capacidade para absorver potenciais perdas, incluindo nos cenários mais adversos. Isto é o que revelam os últimos testes de resistência realizados pelo Banco de Espanha, que estimam que o rácio CET1 permanecerá acima dos requisitos no caso de uma grave deterioração do cenário macroeconómico. No entanto, é de notar que o novo imposto bancário terá um impacto significativo na declaração de rendimentos do setor bancário espanhol e, conseqüentemente, na sua capacidade de gerar capital orgânico durante os próximos dois anos.

Os níveis de liquidez no setor financeiro continuam elevados. O rácio LCR situa-se em 193% (face aos 203% em dezembro de 2021). No entanto, a alteração das condições das facilidades de financiamento do BCE aos bancos (as chamadas TLTRO), que promoverá uma devolução antecipada das mesmas, terá um impacto negativo nos rácios de liquidez das entidades financeiras, embora se espere que se mantenham confortavelmente acima dos requisitos.

¹ Dados do EBA Risk Dashboard.





¹ Fonte: CB Insights, State of Fintech Report.

Transformação digital



O CaixaBank enfrenta o desafio da digitalização com uma estratégia centrada na experiência do cliente.

Os hábitos e comportamentos mais digitais que surgiram devido à pandemia da Covid-19 aceleraram o processo de **digitalização do ambiente** no qual as entidades financeiras desenvolvem a sua atividade.

Para o setor bancário, a transformação digital resulta num foco crescente no cliente e em maiores exigências para o manter satisfeito (quanto à conveniência, imediatismo, personalização ou custo). Mais especificamente, a satisfação do cliente está a transformar-se num ponto cada vez mais relevante, visto que o grau de fidelidade dos clientes é cada vez menor ao ser mais fácil mudar de instituição num ambiente digital. Além disso, a digitalização do setor bancário facilita o aparecimento de novos concorrentes não tradicionais, como as *Fintech* e as plataformas digitais *Bigtech*, com modelos de negócio que se alavancam nas novas tecnologias, que elevam os padrões da qualidade do serviço e que aumentam a pressão nas margens do setor.

Até então, este setor não tradicional tinha um tamanho muito reduzido em relação ao setor financeiro na sua totalidade.

Contudo, estes novos participantes cresceram rapidamente num ambiente de taxas de juro baixas e liquidez abundante, e a sua presença pode ser observada em toda a cadeia de valor do setor financeiro (com particular ênfase nos segmentos de pagamentos e crédito ao consumo). No futuro, a capacidade das *Fintech* de adaptar os seus modelos de negócio ao novo ambiente de taxas de juro será fundamental para determinar a evolução do setor. Em particular, o endurecimento das condições financeiras reduziu a apetência dos investidores por este setor (no terceiro trimestre de 2022, o financiamento no setor *Fintech* caiu 64% numa base anual)¹. Em consequência, estas empresas estão a ser forçadas a transferir parte do aumento dos seus custos de financiamento para a sua base de clientes, o que pode ser um desafio para as empresas que baseiam o seu crescimento na prestação de serviços financeiros a baixo custo ou sem custos.

Por sua vez, o acesso aos dados e a capacidade para criar valor a partir deles transformou-se numa importante fonte de vantagens competitivas. Em particular, a utilização, tratamento e armazenamento de dados permite obter informação que serve para criar produtos que criem mais valor para o cliente e que estejam mais adaptados ao seu perfil de risco. Adicionalmente, é observado um aumento dos casos de utilização e desenvolvimento de novas tecnologias (como a *Cloud*, Inteligência Artificial ou *blockchain*) no setor, se bem que com vários níveis de maturidade. Em qualquer caso, a utilização de novas tecnologias cria a necessidade de adaptar processos e estratégias de negócio ao novo ambiente.

A digitalização do setor também traz consigo muitas oportunidades para criar mais receitas. Em particular, graças à utilização da tecnologia digital, as entidades podem alargar a sua base de clientes e prestar serviços de uma forma mais eficaz e a menor custo, ao poderem chegar a um maior número de potenciais clientes sem que para isso seja necessário alargar

a rede de filiais no território. Por sua vez, a digitalização também permite a criação de novas oportunidades de negócio, por exemplo, oferecendo as suas plataformas digitais para que terceiros comercializem os seus produtos, ou através de novos produtos financeiros que se adaptem melhor às necessidades de cada cliente.

Ao mesmo tempo, os padrões de pagamento estão a mudar. A redução da utilização de numerário como meio de pagamento a favor dos meios de pagamentos eletrónicos acelerou com a Covid-19. Além disso, o âmbito dos pagamentos digitais está também a evoluir, de um modelo dominado quase exclusivamente por sistemas de cartões (associados a depósitos bancários) para um modelo mais misto no qual também participam as *Fintech* e *Bigtech* (que oferecem soluções de pagamentos alternativas) e onde aparecem novos tipos de dinheiro e formas privadas de pagamento, como as *stablecoins*. Neste caso, apesar dos acontecimentos recentes no mercado de criptoativos e *stablecoins*, a sua rápida expansão nos últimos anos impulsionou o investimento em tecnologias como DLT ou criptografia, que permitem o desenvolvimento de novas funcionalidades de valor adicionado em pagamentos (como a capacidade de realizar pagamentos quase instantâneos em qualquer parte do mundo ou a programação de pagamentos através de *Smart Contracts*). Neste contexto, os Bancos Centrais das principais economias avançadas estão a avaliar a emissão das suas próprias moedas digitais (CBDC nas suas siglas em inglês) como forma de garantir que os cidadãos e as empresas continuem a ter acesso ao dinheiro do Banco Central na era digital. Em particular, 90% dos bancos centrais estão a explorar ativamente a emissão de CBDC como complemento do numerário e 26% já está a realizar testes-piloto.

Neste sentido, na Europa, o Banco Central Europeu (BCE) encontra-se em fase de investigação do euro digital desde outubro de 2021. Nesta fase, o BCE está a delinear

elementos básicos da conceção de um euro digital e a analisar como poderia ser distribuído (tanto a comércio como ao público em geral). Além disso, O BCE está também a investigar o possível impacto de um euro digital no setor bancário e a forma como os intermediários financeiros poderiam oferecer serviços baseados no euro digital. Nesta fase de investigação, também é particularmente digno de nota o **desenvolvimento de um protótipo do euro digital pelo BCE e cinco parceiros selecionados (incluindo o CaixaBank)**. Uma vez concluída esta fase de investigação, no terceiro trimestre de 2023, o Conselho de Governadores do BCE decidirá se começa a desenvolver um euro digital, cujo lançamento seria em 2025-26.

O CaixaBank enfrenta o desafio da digitalização com uma **estratégia centrada na experiência do cliente**. Neste sentido, a transformação digital oferece novas oportunidades à Instituição para conhecer os clientes e oferecer-lhes uma proposta de maior valor, através de um modelo de atendimento omnicanal.

Em particular, o CaixaBank dispõe de uma plataforma de distribuição que combina uma grande capilaridade física com elevadas capacidades digitais. Além disso, para dar resposta à alteração de hábitos dos clientes, a entidade está a colocar especial ênfase nas iniciativas que permitem melhorar a interação com os clientes através de canais não presenciais. Por outro lado, a transformação digital está também a levar ao aprofundamento no desenvolvimento de capacidades como a analítica avançada e a provisão de serviços nativos digitais. Relativamente a este último ponto, destaca-se a proposta do Imagin, um ecossistema digital e plataforma *lifestyle* focado no segmento mais jovem, no qual são oferecidos produtos e serviços, financeiros e não financeiros, próprios ou de terceiros. Adicionalmente, a Entidade está também a impulsionar novas formas de trabalho (mais transversais e colaborativas) e procura colaborar ativamente com novos participantes que

oferecem serviços que podem integrar-se na proposta de valor do grupo.

Participação do CaixaBank no desenvolvimento do euro digital.

¹ BIS surveys on central bank digital currencies.



Sustentabilidade

O objetivo de **descarbonização da economia europeia** a médio prazo está a ser acompanhado por uma regulação cada vez mais exigente sobre como abordar a sustentabilidade e por uma crescente pressão (quer de investidores quer de autoridades e supervisores) para que as empresas ajustem as suas estratégias em consonância.

Neste sentido, destaca-se a entrada em vigor da taxonomia verde da UE, que estabelece um sistema de classificação de atividades sustentáveis e a aprovação dos requisitos de informação acerca do grau de alinhamento com a taxonomia para as empresas sujeitas à diretiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). As entidades de crédito (que também estão sujeitas a esta diretiva), deverão divulgar a proporção das exposições que estão dentro do perímetro da taxonomia e reportar a proporção das exposições alinhadas com a taxonomia (*Green Asset Ratio*), a partir do fecho do exercício de 2023.

O CaixaBank considera essencial avançar na transição para uma economia de baixo carbono, que promova o desenvolvimento sustentável sendo socialmente inclusiva e mantendo a excelência da governação empresarial.

Além disso, no âmbito da supervisão bancária, destaque para o plano de ação do BCE (com entregas até 2024) para integrar explicitamente as alterações climáticas e a transição energética no seu quadro de operações. Em conformidade com este plano, o BCE começou a incorporar critérios climáticos no seu programa de compra de dívida empresarial e no seu quadro de ativos de garantia (ou garantias). Estas medidas visam reduzir o risco climático no balanço do BCE, promover uma maior transparência e divulgação dos riscos climáticos pelas empresas e entidades financeiras, melhorar a gestão dos riscos climáticos e apoiar a transição verde da economia. Adicionalmente, destaca-se o lançamento na primeira metade de 2022 de um teste de stress climático, para avaliar a resistência aos riscos climáticos e o nível de preparação das entidades de crédito para os abordar, embora este exercício deva considerar-se com um exercício de aprendizagem conjunta e não tenha havido repercussão nos requisitos de capital dos bancos. Neste sentido, os resultados do teste mostram que os bancos fizeram progressos consideráveis na sua capacidade de realizar testes de stress climático, embora ainda haja lacunas importantes a preencher, por exemplo, na informação climática. Por último, destaca-se o exercício de revisão temática do BCE centrado numa revisão abrangente das práticas dos bancos relacionadas com a estratégia, governação e gestão dos riscos climáticos e ambientais e no estabelecimento de expectativas de supervisão neste âmbito.

Por sua vez, a UE aprovou em 2021 a lei climática europeia (que estabelece os objetivos de redução de emissões do bloco em 55% em 2030 e de neutralidade de emissões em 2050 como um compromisso legal), tendo começado a implementar medidas e reformas em vários setores económicos (desde habitação a energia e transporte) para reduzir as emissões

de Gases com Efeito de Estufa (GEE) alinhadas com os objetivos estabelecidos e avançar para uma economia descarbonizada. Além disso, com a invasão russa da Ucrânia, a Comissão Europeia apresentou o plano REPowerEU para acelerar drasticamente a transição energética e tornar a Europa independente dos combustíveis fósseis provenientes da Rússia. Em Espanha, graças ao Plano de Recuperação *Next Generation UE* (NGUE), foram atribuídos quase 4600 MME² em 2022, e está previsto um montante adicional de 7800 MME³ em 2023 para investimentos em energias renováveis, mobilidade sustentável e reabilitação energética de edifícios, impulsionando assim a transição verde da economia.

Neste ambiente, o CaixaBank considera essencial avançar na transição para uma economia de baixo carbono, que promova o desenvolvimento sustentável sendo socialmente inclusiva e mantendo a excelência da Governação Empresarial. Por este motivo, e para concretizar este compromisso, a Sustentabilidade (na sua vertente ambiental, social e de governação) é um dos três pilares do novo Plano Estratégico 2022-24 do Grupo. As atuações enquadradas neste eixo estratégico concretizam-se no novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-24.

¹ Ato Delegado sobre o artigo 8 do Regulamento da taxonomia.
² IGAE Execução orçamental Administração Geral do Estado e organismos.
³ Segundo os Orçamentos Gerais do Estado para 2023.



Cibersegurança

A transformação digital é **vital para a competitividade e eficiência da banca**, mas também aumenta os riscos tecnológicos. Neste sentido, a maior operativa digital de clientes e colaboradores torna necessário aumentar o foco em termos de cibersegurança e de proteção da informação. O CaixaBank está consciente do nível de ameaça existente. Por isso, possui um **plano estratégico de segurança da informação** que mede continuamente as capacidades de cibersegurança do Grupo e procura manter a entidade na vanguarda da proteção da informação, de acordo com os melhores padrões do mercado. Para assegurar uma visão independente, existe também um conselho assessor internacional de segurança que revê a estratégia numa base semestral e permite uma abordagem mais precisa dos principais desafios e tendências em matéria de segurança da informação. De igual modo, a fim de continuar a desenvolver proativamente estratégias de prevenção, deteção e resposta, são realizados regularmente exercícios virtuais de defesa ativa, nos quais colaboramos com empresas líderes do setor e organismos oficiais. Em último lugar, a entidade desenvolve e distribui conteúdos e programas de sensibilização extensos sobre cibersegurança para todos os seus funcionários, clientes e para a sociedade em geral.



*O CaixaBank possui um **plano estratégico de segurança da informação** que mede continuamente as capacidades de cibersegurança do Grupo.*



4. Estratégia

Plano Estratégico 2022-2024



Neste contexto, o Grupo CaixaBank lança o novo Plano Estratégico 2022-2024, que se sustenta em **3 linhas estratégicas**: promover o crescimento empresarial, manter um modelo de serviço eficiente adaptado às preferências do cliente e ser uma referência para a sustentabilidade na Europa.



1.ª A primeira linha estratégica centra-se na **promoção do crescimento do negócio**, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes. O Grupo CaixaBank desenvolveu um mercado financeiro líder no mercado espanhol, com uma oferta comercial construída em torno das experiências dos clientes. Ao longo deste novo Plano, vamos continuar a expandir as capacidades deste mercado financeiro, aumentando a penetração dos nossos produtos e serviços entre os clientes, desenvolvendo a oferta comercial e dando um salto quantitativo e qualitativo na construção de ecossistemas. **As principais ambições desta linha são:**



Reforçar a liderança no setor bancário retalhista através de novos produtos de habitação e consumo para promover o negócio, assim como conseguir uma maior penetração em seguros e produtos de poupança a longo prazo.



Alcançar uma posição de liderança em *corporate*, empresas e PME através de **propostas de valor especializadas por empresas e setores**, um maior foco no financiamento do capital de exploração e do setor bancário transacional e o crescimento do negócio no setor bancário internacional.



Promover os ecossistemas como nova fonte de rendimento em torno da habitação, mobilidade, negócios ou segmento sénior. Este último permite-nos oferecer soluções específicas de proteção e poupança associadas ao aumento da esperança de vida da população, aproveitando a posição única da Entidade, com uma penetração de 45% para clientes com mais de 60 anos. Além disso, iremos escalar o Wivai como ferramenta para coordenar todos os ecossistemas.

2.^a A segunda linha estratégica tem como objetivo manter um **modelo de serviço eficiente, adaptando-o às preferências do cliente** para enfrentar novos concorrentes e tirar partido de novas formas de interagir com os clientes. **Assim, as principais ambições desta linha são:**



Assegurar **ao cliente uma experiência best-in-class**, através da avaliação da experiência dos clientes em tempo real, oferecendo o melhor serviço e experiência para cada perfil.



Conseguir uma **maior eficiência operacional e comercial**, reforçando o serviço ao cliente remoto (*Intouch*) e digital (*Now, Imagin*), consolidando o modelo *store* na rede urbana e mantendo a presença da rede rural com formatos mais eficientes.



Aumentar a capacidade de venda digital, com a otimização de *funnels* e contratação, a implementação de novas capacidades de marketing digital, a gestão remota e a digitalização da oferta para pessoas coletivas.

3.^a A terceira e última linha estratégica deste novo Plano visa consolidar ao Grupo CaixaBank como uma **referência em sustentabilidade na Europa**. A prioridade das questões ambientais, sociais e de governação na agenda europeia proporciona-nos uma oportunidade única de aproveitar as nossas vantagens competitivas inerentes à nossa forma de banca, destacando o compromisso social como valor fundamental e a liderança europeia em microfinanças. As principais iniciativas são:



Impulsionar a transição energética de empresas e da sociedade, oferecendo soluções sustentáveis em financiamento e investimentos, aconselhamento ESG e com um compromisso de descarbonização da carteira do Grupo.



Liderar o impacto social positivo e favorecer a inclusão financeira, graças ao MicroBank, ao voluntariado e à ação e empenho social em prol do mundo rural e dos nossos idosos.



Ser uma referência na governação através de uma comunicação eficaz sobre questões ESG e melhores práticas de sustentabilidade, *reporting* e comercialização responsável.



O Plano incorpora também **dois facilitadores transversais** que darão apoio à implementação destas três prioridades estratégicas: por um lado, **as pessoas**, e, por outro, **a tecnologia**.



Em primeiro lugar, o Grupo CaixaBank dá especial atenção **às pessoas**, e pretende ser o melhor banco para se trabalhar, promovendo uma cultura de equipa entusiasmante, empenhada, colaborativa e ágil que fomente uma **liderança mais próxima e motivadora**.

A Entidade quer reforçar os programas de desenvolvimento e os planos de carreira dos seus funcionários, com um modelo mais proativo de **desenvolvimento das equipas** centrado nas *skills* críticas.

Ao mesmo tempo, o Grupo CaixaBank continuará a promover novas formas de trabalho colaborativo, fomentando o trabalho remoto e ajudando os seus funcionários a desenvolver o seu potencial com igualdade de oportunidades através de **uma cultura baseada na meritocracia e diversidade**.



O segundo facilitador centra-se **na tecnologia**. O Grupo CaixaBank tem excelentes capacidades tecnológicas, nas quais continuará a investir para continuar a promover o negócio com o objetivo de:

- Ter uma infraestrutura de TI **eficiente, flexível e resiliente** graças ao esforço de transformação tecnológica do CaixaBank Tech, à adoção da tecnologia *cloud* como fundamento, ao desenvolvimento de dados e capacidades analíticas avançadas, e à **melhoria contínua das capacidades de defesa cibernética para minimizar o risco crescente nesta área**.
- Avançar para a **gestão de processos end-to-end**, através da identificação e reformulação de processos-chave e da construção de peças modulares reutilizáveis de arquitetura funcional.
- **Atribuição** eficiente de **recursos**.

Por último, e como resultado da implementação e execução deste novo Plano Estratégico, o Grupo CaixaBank propõe alcançar os **objetivos financeiros** marcados para 2024. Em primeiro lugar, o Grupo visa manter a rentabilidade acima do custo do capital e, para tal, define como objetivos obter uma ROTE acima dos 12%, um rácio de eficiência abaixo dos 48% e um crescimento das receitas de 7% (em termos de taxa de crescimento anual composta, ou CAGR).

Além disso, compromete-se a oferecer uma remuneração atrativa aos seus acionistas com um rácio pay-out acima de 50%. O Plano tem como objetivo gerar 9000 milhões de euros de capital para distribuir (acumulado no período 2022-2024)¹. Tudo isto, com base numa posição sólida de balanço com um rácio de morosidade abaixo dos 3%, uma normalização do custo do risco abaixo do 0,35% (em média 2022-2024) e mantendo uma posição de força do capital, com um CET1 sem ajustamentos transitórios de IFRS9 entre 11% e 12%.

¹Inclui o programa de recompra de ações (SBB) para 2022 para além do excesso de capital gerado em 2022-24 acima de 12% do rácio CET1 (sem IFRS9 TA).

5. Resultados e informação financeira

Principais métricas financeiras do Grupo CaixaBank

A informação financeira de gestão referente aos dados consolidados do Grupo CaixaBank, cujas principais métricas financeiras são:

(Milhões de euros / %)	2022	2021	Variação
RESULTADOS			
Margem de juros	6.916	5.975	15,7%
Comissões líquidas	4.009	3.705	8,2%
Rendimentos core	11.997	10.597	13,2%
Margem bruta	11.594	10.274	12,8%
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(6.020)	(5.930)	1,5%
Margem de exploração	5.524	2.225	148,3%
Margem de exploração sem despesas extraordinárias	5.574	4.344	28,3%
Resultado atribuído ao Grupo	3.145	5.226	(39,8)%
Resultado atribuído ao Grupo sem extraordinários por fusão em 2021	3.145	2.359	33,3%
PRINCIPAIS RÁCIOS (últimos 12 meses)			
Rácio de eficiência	52,4%	78,3%	(26,0)
Rácio de eficiência sem despesas extraordinárias	51,9%	57,7%	(5,8)
Custo do risco ¹ (últimos 12 meses)	0,25%	0,23%	0,02
ROE ¹	8,3%	6,4%	1,8
ROTE ¹	9,8%	7,6%	2,2
ROA ¹	0,4%	0,3%	0,1
RORWA ¹	1,3%	1,1%	0,3

¹. Os rácios de 2021 não incluem no numerador os resultados do Bankia gerados antes de 31 de março de 2021, data de referência para o registo contabilístico da fusão, nem, por consistência, a contribuição no denominador dos agregados do balanço ou APR anteriores à referida data. Também não consideram extraordinários associados à fusão. Exposição em Espanha.

(Milhões de euros / %)	2022	2021	Variação
BALANÇO			
Ativo total	592.234	680.036	(12,9)%
Capital próprio	34.263	35.425	(3,3)%
ATIVIDADE			
Recursos do cliente	609.133	619.971	(1,7)%
Crédito a clientes, bruto	361.323	352.951	2,4%
GESTÃO DO RISCO			
Cobranças duvidosas	10.690	13.634	(2.943)
Rácio de incumprimento	2,7%	3,6%	(0,9)
Provisões para insolvências	7.867	8.625	(757)
Cobertura da morosidade	74%	63%	11
Adjudicados líquidos disponíveis para a venda	1.893	2.279	(386)
LIQUIDEZ			
Ativos líquidos totais	139.010	168.349	(29.338)
Liquidity Coverage Ratio	194%	336%	(142)
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	142%	154%	(12)
Loan to deposits	91%	89%	2
SOLVÊNCIA			
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,8%	13,1%	(0,3)
Tier 1	14,8%	15,5%	(0,7)
Capital total	17,4%	17,9%	(0,5)
MREL	26,0%	25,7%	0,3
Ativos ponderados por risco (APR)	214.431	215.651	(1.220)
Leverage Ratio	5,6%	5,3%	0,3
AÇÃO			
Cotação (€/ação)	3.672	2.414	1.258
Capitalização bolsista	25.870	19.441	6.429

Na secção seguinte "Resultados" é apresentada a evolução dos negócios do CaixaBank Payments&Consumer, salvo indicação em contrário.

Resultados do CaixaBank Payments & Consumer

A demonstração de resultados do CaixaBank Payments&Consumer para o exercício de 2021 é apresentada abaixo, juntamente com uma comparação com o exercício anterior.

milhões de euros	2022	2021
Margem de juros	597.654	541.815
Rendimento de dividendos	95.063	9.151
Comissões líquidas	43.947	210.495
Ganhos / perdas por ativos e passivos financeiros e outros	(363)	(19)
Outros rendimentos e despesas de exploração	(27.502)	(16.711)
Margem bruta	957.404	744.731
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(257.695)	(212.439)
Despesas extraordinárias		
Margem de exploração	699.709	532.292
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(127.671)	(142.740)
Outras dotações a provisões	(56.169)	(71.702)
Ganhos / perdas no desconhecimento de ativos e outros.	(38)	(229)
Resultado antes de impostos	515.831	3317.621
Imposto sobre as Sociedades	(137.184)	(98.920)
Resultado após impostos	378.647	218.701

A conta de resultados de 2022 recolhe o maior volume de negócios derivado da combinação de negócios dos cartões do Bankia, que se produziu em novembro de 2021, tal e como indicado na Nota 7 "Combinação de negócio" das contas anuais adjuntas. Devido a esta operação, a Entidade incorporou um parque de **mais 9,8 milhões de cartões**, o que lhe permitiu aumentar a capacidade de gerar receitas e um volume mais elevado na maioria das rubricas da demonstração de resultados.

O **resultado após impostos** atingiu os 378,7 milhões de euros, **+73,1%** em comparação com o mesmo período de 2021.

O **parque de cartões** atingiu 33,6 milhões de unidades, um crescimento de 2,1 milhões de unidades. O **volume de faturação** com cartões aumentou 13% devido ao crescimento do consumo em geral e também devido ao aumento da utilização de cartões e pagamentos digitais em comparação com os pagamentos em dinheiro em alguns setores.

O **novo financiamento concedido** cresceu 25% em comparação com 2021, em parte porque o ano anterior foi afetado pelo encerramento parcial de lojas relacionado com a pandemia, devido ao elevado impacto destas transações presenciais na atividade de financiamento nos pontos de venda.

A **carteira de crédito** aos clientes, excluindo ajustamentos de valor e ajustamentos de avaliação, aumentou 11,5% em relação a 2021. O aumento da carteira é inferior ao aumento de novo financiamento concedido devido à maior estabilidade proporcionada pelos produtos a longo prazo (principalmente empréstimos para a compra de automóveis).

A **Margem de juros** subiu para 580 milhões de euros (+7% em relação a 2021), de acordo com o crescimento médio da carteira financiada, influenciada pela combinação de negócios do Bankia.

Bom desempenho da Margem Bruta, que **aumentou 28,6%** em relação a 2021, impulsionado pelo crescimento do **rendimento de dividendos** (+607,8%) e das **comissões líquidas** (+61,9%), este último afetado pelo maior volume de receitas provenientes da combinação de negócios dos cartões Bankia e do acordo de compensação de comissões que a Sociedade celebrou com o CaixaBank e o BPI (ver nota 24 das demonstrações financeiras adjuntas).

Apesar das circunstâncias macroeconómicas do ambiente global e de Espanha e Portugal em particular, com uma forte pressão da inflação, a Entidade continuou a implementar medidas com o objetivo de conter os custos.

As despesas administrativas e de amortização aumentaram em 45,2 milhões de euros (**+21,3%**), principalmente devido à amortização de ativos intangíveis derivados da combinação comercial dos cartões do Bankia.

A evolução favorável da margem bruta, com uma cobrança de dividendos mais elevada, absorveu o aumento das despesas administrativas e de depreciação, permitindo **um crescimento da margem de exploração** de 167,4 milhões de euros (**31,5%**).

As **perdas por imparidade** relacionadas com empréstimos e adiantamentos a clientes diminuíram 10,6% em relação a 2021, devido aos impactos positivos na qualidade, às recalibrações efetuadas, à venda de carteira de crédito malparada e à libertação de overlays.

Durante o ano de 2022, a Sociedade continuou a desenvolver novos negócios e a oferecer novas soluções tanto em Espanha como em Portugal (através do Estabelecimento Permanente e da Sucursal estabelecidos em 2018 e 2019 respetivamente).

O objetivo em 2023 é poder mostrar dados de crescimento nos indicadores empresariais que nos permitam enfrentar os grandes desafios do ambiente (aumento do custo de financiamento e incertezas macroeconómicas) e obter resultados que nos permitam manter uma trajetória de crescimento sustentável no futuro.

Liquidez

A Instituição gere o risco de liquidez a fim de manter os níveis de liquidez que lhe permitam cumprir confortavelmente os seus compromissos de pagamento e não comprometam a atividade investidora devido à falta de fundos passíveis de empréstimo, mantendo-se sempre dentro do quadro de propensão para o risco.

Na nota 3.3.3. "Risco de liquidez e financiamento" do anexo destas contas anuais individuais são descritos os princípios estratégicos e a estratégia de risco e apetência ao risco de liquidez e financiamento da Entidade.

Os principais números da Entidade em relação à liquidez e à estrutura de financiamento são os seguintes:

Grupo CaixaBank, S.A.		
<i>(Milhões de euros)</i>	31-12-2022	31-12-2021
Ativos líquidos totais ¹	139.010	168.349
<i>em que: HQLA</i>	95.063	167.290
<i>em que: saldo disponível em apólice não HQLA</i>	43.947	1.059
Financiamento institucional	53.182	54.100

¹ Dados correspondentes ao perímetro de conformidade e cumprimento regulamentar "Subgrupo único de liquidez" (CaixaBank consolidado sem BPI e sem CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.).

Os requisitos regulamentares de liquidez para o caso do perímetro de conformidade e cumprimento regulamentar "Subgrupo único de liquidez" (CaixaBank consolidado sem BPI e sem CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.) são os seguintes:

O *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) a 31 de dezembro de 2022 é de 194%, mostrando uma posição de liquidez confortável (291% LCR média nos últimos 12 meses), bem acima do mínimo regulamentar exigido de 100%.

O *Net Stable Funding Ratio* (NSFR) é de 142% a 31 de dezembro de 2022, acima do mínimo regulamentar exigido de 100%.



Gestão da capital

A Entidade, no âmbito do Grupo CaixaBank, e conforme o estabelecido pelos referidos regulamentos, mantém a isenção do cumprimento individual dos requisitos gerais de recursos próprios, declarando que a Entidade cumpre todos os requisitos exigidos pelos regulamentos em vigor para estes fins, e que não existem atualmente impedimentos práticos ou jurídicos à transferência imediata de fundos próprios ou ao reembolso de passivos, nem é previsível que venham a existir no futuro.

Por este motivo, os números desta secção correspondem às informações do Grupo CaixaBank:

(Milhões de euros e %)	Grupo CaixaBank, S.A.	
	31-12-2022	31-12-2021
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,8%	13,1%
Tier 1	14,8%	15,5%
Capital total	17,3%	17,9%
Ativos ponderados por risco (APR)	215.103	215.651

Em relação ao requisito de MREL, em fevereiro de 2022, o Banco de Espanha comunicou que o Grupo CaixaBank deve atingir requisitos mínimos de fundos próprios e passivos elegíveis¹, MREL Total, de 23,95% de TAEG a partir de 1 de janeiro de 2024 (18,72% ao nível do MREL subordinado) e com um requisito intermédio de 22,24% a partir de 1 de janeiro de 2022 (16,41% ao nível do MREL subordinado).

Os requisitos de capital exigidos ao Grupo CaixaBank em dezembro de 2022 estão fixados em 8,34% para CET1, 10,15% para Tier 1 e 12,56% para Capital Total.

As informações sobre a solvência e os rácios de capital do Grupo CaixaBank exigidos pela regulamentação em vigor em 2022 estão detalhadas na Nota 4 das demonstrações financeiras consolidadas do Grupo CaixaBank.

¹ Os passivos elegíveis incluem a dívida Senior non-preferred, a dívida senior preferred e outros passivos pari-passu a esta, sob critério do Conselho Único de Resolução.



6. Informação não financeira

A informação não financeira do CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal), está incluída no ponto 11: Estado de informação não financeira, do Relatório de Gestão Consolidado do Grupo CaixaBank.



Glossário – Informação financeira

Para além da informação financeira, elaborada de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira (IFRS), este documento inclui determinadas Medidas Alternativas de Rendimento (MAR), segundo a definição das Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Rendimento publicadas pela *European Securities and Markets Authority* a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057/diretrizes ESMA). O CaixaBank utiliza determinadas MAR, que não foram auditadas, com o objetivo de contribuir para uma melhor compreensão da evolução financeira do Grupo. Estas medidas devem ser consideradas informação adicional, e de forma alguma substituir a informação financeira elaborada ao abrigo das IFRS. Além disso, a forma como o Grupo define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas semelhantes calculadas por outras empresas e, portanto, podem não ser comparáveis.

As Diretrizes ESMA definem as MAR como uma medida financeira de rendimento financeiro passado ou futuro, da situação financeira ou dos fluxos de caixa, exceto uma medida financeira definida ou detalhada no âmbito da informação financeira aplicável.

Seguindo as recomendações das diretrizes mencionadas, são apresentados a seguir: os detalhes das MAR utilizadas, bem como a conciliação de determinados indicadores de gestão com os apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas IFRS. Os números são apresentados em milhões de euros, salvo indicação em contrário.

Rentabilidade e eficiência

Diferencial dos clientes: é a diferença entre: (i) taxa média do rendimento da carteira de crédito (obtida como quociente entre as receitas da carteira de crédito e o saldo líquido médio da carteira de crédito para esse período) e; (ii) taxa média dos recursos da atividade retalhista (obtida como o quociente entre os custos dos recursos da atividade retalhista e o saldo médio dos mesmos, excluindo os passivos subordinados que possam ser classificados como retalhistas). Permite o acompanhamento do diferencial entre receitas e despesas de juros de clientes.

Nota: Os saldos médios do período observado são calculados com base nos saldos diários do período, exceto no caso de algumas filiais para as quais os saldos médios são calculados como a média aritmética dos saldos pontuais em vigor em cada fecho mensal.

Diferencial de equilíbrio: é a diferença entre: (i) taxa média do rendimento dos ativos (obtida como o quociente entre as receitas de juros e os ativos totais médios para esse período) e; (ii) a taxa média do custo dos recursos (obtida como o quociente entre as despesas de juros e os recursos totais médios do período). Permite o acompanhamento do diferencial entre as receitas e as despesas de juros que gera a totalidade dos ativos e passivos do balanço do Grupo.

Nota: Os saldos médios do período observado são calculados com base nos saldos diários do período, exceto no caso de algumas filiais para as quais os saldos médios são calculados como a média aritmética dos saldos pontuais em vigor em cada fecho mensal.

ROE: É o quociente entre o resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e os fundos próprios mais ajustes de avaliação médios, dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos médios mensais). Permite o acompanhamento da rentabilidade obtida sobre os capitais próprios.

ROTE: é o quociente entre; (i) resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e; (ii) fundos próprios mais ajustes de avaliação médios de 12 meses (calculados como a média dos saldos médios mensais) deduzindo os ativos intangíveis com critérios de gestão (obtidos da rubrica Ativos intangíveis do balanço público mais os ativos intangíveis e fundos de comércio associados aos investimentos líquidos do seu fundo de imparidade, registados na rubrica Investimentos em negócios conjuntos e associados do balanço público). Indicador utilizado para medir a rentabilidade do capital próprio tangível.

ROA: é o quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e os ativos totais médios, dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos diários do período analisado), indica a rentabilidade obtida em relação aos ativos.

RORWA: é o quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e os ativos totais médios ponderados pelo risco dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos médios trimestrais). Indica a rentabilidade obtida ponderando os ativos pelo seu risco.

Rácio de eficiência: é o quociente entre as despesas de exploração (despesas de administração e amortização) e a margem bruta (ou receitas *core* para o rácio de eficiência *core*) dos últimos doze meses. Rácio habitual no setor bancário para relacionar os custos com as receitas geradas.

Gestão do risco

Custo do risco (CoR): é o quociente entre o total de dotações para insolvências (doze meses) e o saldo bruto médio de créditos aos clientes e riscos contingentes, com critérios de gestão (calculado como a média dos saldos de fecho de cada um dos meses do período). Métrica utilizada para monitorizar o custo por dotações para insolvências sobre a carteira de crédito.

Rácio de incumprimento: é o quociente entre (i) os devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão e; (ii) os créditos a clientes e riscos contingentes brutos, com critérios de gestão. Métrica utilizada para monitorizar e acompanhar a evolução da qualidade da carteira de crédito.

Rácio de cobertura: é o quociente entre (i) o total de fundos de imparidade do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão e; (ii) devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão. Métrica utilizada para monitorizar a cobertura através de provisões dos créditos duvidosos.

Rácio de cobertura de imóveis disponíveis para venda: é o quociente entre (i) a dívida bruta anulada na execução hipotecária ou dação do imóvel menos o valor contabilístico líquido atual do ativo imobiliário e; (ii) a dívida bruta anulada na execução hipotecária ou dação do imóvel. Reflete o nível de cobertura através de amortizações realizadas e provisões contabilísticas dos ativos de hipoteca executada disponíveis para venda.

Rácio de cobertura contabilística de imóveis disponíveis para venda: é o quociente entre (i) a cobertura contabilística (provisões contabilísticas dos ativos de hipoteca executada) e; (ii) o valor contabilístico bruto do ativo imobiliário (soma do valor contabilístico líquido e da cobertura contabilística). Rácio utilizado como indicador de cobertura dos ativos de hipoteca executada disponíveis para venda através de provisões contabilísticas.

Liquidez

Ativos líquidos totais: soma dos HQLA (*High Quality Liquid Assets* de acordo com o estabelecido no regulamento delegado da Comissão Europeia de 10 de outubro de 2014) e o disponível na política não-HQLA do Banco Central Europeu.

Ativos líquidos totais: é a soma dos HQLA (*High Quality Liquid Assets* de acordo com o estabelecido no regulamento delegado da Comissão Europeia de 10 de outubro de 2014) e o disponível na política não-HQLA do Banco Central Europeu. Indicador que reflete a liquidez da Entidade.

Loan to deposits: é o quociente entre (i) o crédito líquido concedido a clientes com critérios de gestão deduzido pelos créditos de mediação (financiamento concedido por Organismos Públicos) e; (ii) os depósitos de clientes. Mostra a estrutura do financiamento retalhista (permite avaliar a proporção do crédito retalhista que é financiado por recursos da atividade de clientes).

Outros indicadores relevantes

Capitalização bolsista: produto do valor de cotação da ação e do número de ações em circulação, excluindo ações próprias na data de fecho do período.

Adaptação da estrutura da demonstração de resultados pública ao formato de gestão

Comissões líquidas. Inclui as seguintes rubricas:

- Receitas por comissões.
- Despesas por comissões.

Resultado de operações financeiras. Inclui as seguintes rubricas:

- Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados (líquido).
- Ganhos ou perdas por ativos financeiros não negociáveis avaliados obrigatoriamente a justo valor através de alterações nos resultados (líquido).
- Ganhos ou perdas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação (líquido).
- Ganhos ou perdas resultantes da contabilidade de cobertura (líquido).
- Diferenças cambiais (líquidas).

Despesas de administração e amortização. Inclui as seguintes rubricas:

- Despesas de Administração.
- Amortização.

Margem de exploração.

- (+) Margem bruta.
- (-) Despesas de exploração.

Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras provisões. Inclui as seguintes rubricas:

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados e perdas e ganhos líquidos por modificação.
- Provisões ou reversão de provisões.

Das quais: Dotações para insolvências.

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados correspondentes a Empréstimos e adiantamentos a receber de clientes com critérios de gestão.
- Provisões ou reversão de provisões correspondentes a Provisões para riscos contingentes com critérios de gestão.

Das quais: Outras dotações a provisões.

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados, excluindo o saldo correspondente a Empréstimos e adiantamentos a receber de clientes com critérios de gestão.

- Provisões ou reversão de provisões, excluindo as provisões correspondentes a riscos contingentes com critérios de gestão.

Ganhos/perdas no desreconhecimento de ativos e outros. Inclui as seguintes rubricas:

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empresas comuns ou associadas.
- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros.
- Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros e participações (líquido).
- Goodwill negativo reconhecido nos resultados.

- Ganhos ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas (líquido).

